



► Nr. VO/2022/11022
öffentlich

Lübeck, 21.03.2022

Bericht -öffentlich-

Verantwortliche Bereiche:
4.401 - Schule und Sport

Bearbeitung: Christiane Alvarez Fischer (E-Mail: christiane.alvarez@luebeck.de Telefon: 122-4284)

Statistik und Bericht Familien- und Bildungsportal 2021

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
25.04.2022	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
12.05.2022	Schul- und Sportausschuss	Öffentlich	zur Kenntnisnahme
02.06.2022	Jugendhilfeausschuss	Öffentlich	zur Kenntnisnahme
14.06.2022	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Kenntnisnahme
30.06.2022	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Kenntnisnahme

Anlass:

Vorgelegt wird die jährliche Statistik des Familien- und Bildungsportals.

Bericht:

Der Bericht Familien- und Bildungsportal dokumentiert die zunehmende und breite Nutzung des Portals und informiert über neue Inhalte und Verbesserungen.

Anlagen:

Statistik und Bericht Familien- und Bildungsportal 2021

Senatorin Monika Frank



Statistik und Bericht

Familien- und Bildungsportal

2021

Informationen finden Sie unter: www.luebeck.de/bildung

Hansestadt Lübeck
Fachbereich 4 Kultur und Bildung
4.401 Bereich Schule und Sport
Bildungsmanagement - Bildungsmonitoring
Kronsfordter Allee 2-6 | 23539 Lübeck
(0451) 115
bildungsportal@luebeck.de
www.luebeck.de/bildung



Inhalt

1. Aufbau des Portals	3
1.1 Inhalt.....	3
1.2 Konzeption und Ziele.....	4
2. Entwicklung und inhaltliche Veränderungen.....	5
3. Statistik	7
3.1 Hintergrund zur Interpretation der Daten	7
3.2 Zugriffe pro Jahr	8
3.3 Monatliche Zugriffszahlen.....	9
3.4 Besuchte Themen.....	10
3.5 Nutzer:innen und Nutzungsverhalten.....	13
4. Exkurs Coronavirus-Pandemie.....	14
5. Öffentlichkeitsarbeit.....	16
6. Fazit.....	18
Anhang.....	19
Liste Short-URL.....	19
Impressum.....	20

1. Aufbau des Portals

1.1 Inhalt

Das Familien- und Bildungsportal der Hansestadt Lübeck informiert rund um Familie, Bildung und Beratung. Es ist im Lübeck-Portal dem Bereich Stadtleben zugeordnet und erreichbar unter [luebeck.de/familie](https://www.luebeck.de/familie) und [luebeck.de/bildung](https://www.luebeck.de/bildung).

Das Portal ist in 6 **Hauptkategorien** (s. Abb. 1) eingeteilt:

- Schwangerschaft und Kinder unter 3 Jahren,
- Kinder von 3 bis 6 Jahren,
- Kinder von 6 bis 12 Jahren,
- Jugendliche,
- Erwachsene sowie
- Bildungsplanung.

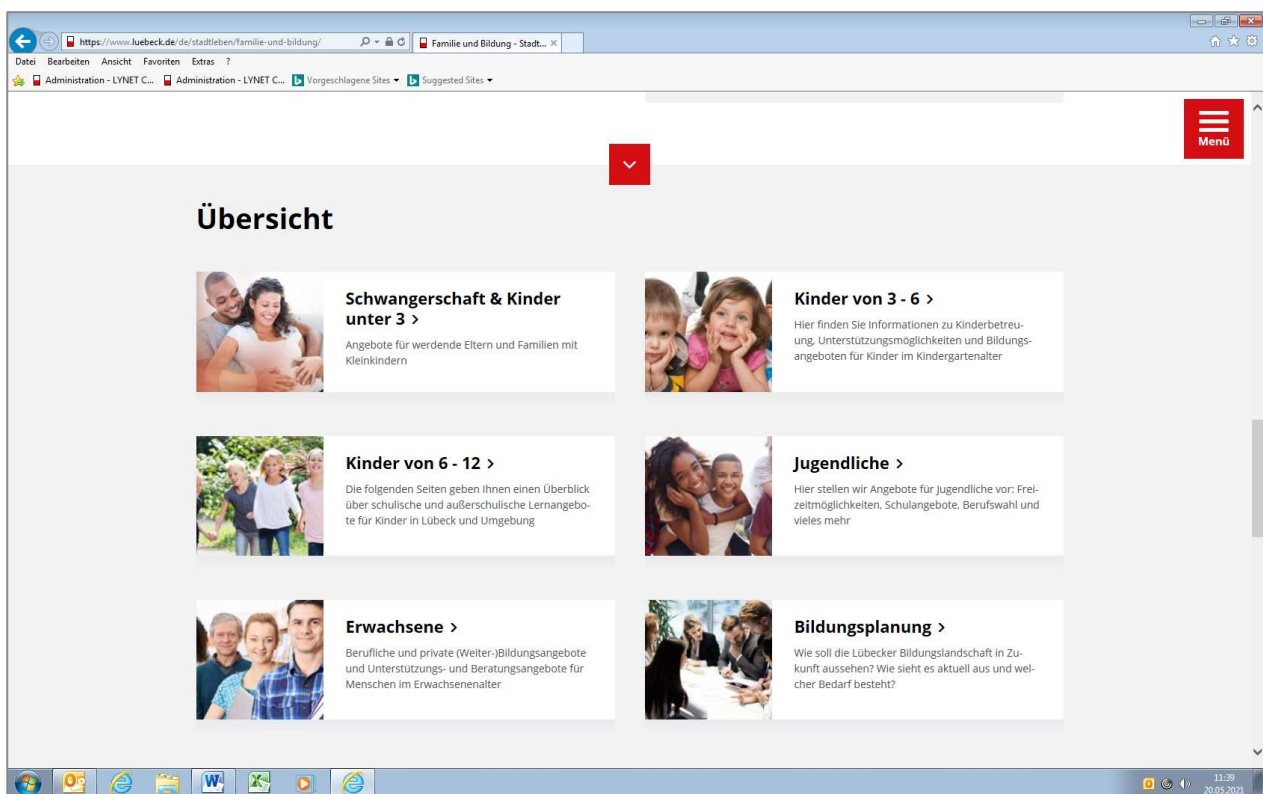


Abbildung 1: Ausschnitt aus der Startseite des Familien- und Bildungsportals

Die **Inhalte des Portals** umfassen im Wesentlichen folgende Themen:

- Unterstützungsangebote rund um die Schwangerschaft und für das Leben mit dem Baby
- Kindertagesbetreuung und Schule(n)
- Informationen für Alleinerziehende
- Freizeitadressen für Kinder und Jugendliche
- Ansprechpersonen für die Förderung eines behinderten Kindes
- Hinweise für einen gelingenden Übergang von der Schule in den Beruf
- Informationen zu Ausbildung und Studium
- Anlaufstellen in schwierigen Lebenssituationen (inkl. Auswirkungen im Rahmen der Coronavirus-Pandemie) für Kinder/Jugendliche, Erwachsene und Familien
- Hilfe bei der Suche nach finanzieller Unterstützung
- Weiterbildung
- Beratungs- und Bildungsangebote für (neu) zugewanderte Menschen
- Ehrenamt
- Angebote für Senior:innen
- Auskunft über die Bildungsplanung in der Hansestadt Lübeck

1.2 Konzeption und Ziele

Das Familien- und Bildungsportal informiert Bürger:innen und in der Beratung oder im Bildungsbereich Tätige über Angebote rund um Familie, Bildung und Beratung. Auch Führungskräfte, Mitarbeiter:innen im Bereich Personalgewinnung, -betreuung oder Ausbildung können die Information für ihre Arbeit nutzen. Das Portal zielt damit sowohl auf Fachpersonen und Multiplikator:innen als auch auf die Einwohner:innen der Hansestadt. Das Familien- und Bildungsportal ist eine moderne Form der Bildungsarbeit und erreicht Zielgruppen, die über Flyer und Broschüren nicht gewonnen werden können.

Dem Portal liegt ein umfassender Bildungsbegriff zugrunde. Hierzu gehören nicht nur formale Bildungsangebote wie Schule oder Ausbildung, sondern auch non-formale Bildung (z.B. Volkshochschule) sowie informelle Bildung (z.B. Jugendzentren, Museen).

Die Hansestadt arbeitet mit verschiedenen Partner:innen daran, die Bildungsgerechtigkeit in Lübeck zu erhöhen. Dazu gehört zum Beispiel, über die Willkommensbesuche Familien frühzeitig zu erreichen, über den Bildungsfonds Armut auszugleichen, durch Ganztage an Schule die Teilhabe von Kindern und Jugendlichen zu ermöglichen, über den Integrationspool Hilfen für Kinder mit Förderbedarf bereitzustellen oder über verschiedene Maßnahmen mit Kooperationspartner:innen die Zahl der Schulabgänger:innen ohne Abschluss zu senken. Bildungsarbeit umfasst in Lübeck folglich mehr als die Bereitstellung von Dienstleistungen. Das Portal enthält daher nicht nur Bereiche und Dienstleistungen, sondern auch von der Hansestadt geförderte Angebote, Bundes- oder ESF-Projekte sowie Kooperationsprojekte mit verschiedenen Trägern.

Das Portal lebt von der Orientierung an den Interessen und Fragen der Bürger:innen. Solche Fragen können sein: Wo bekomme ich finanzielle Unterstützung? Welche Hilfen gibt es für mein Kind mit Behinderung? Bürger:innen kennen oftmals weder den zuständigen Bereich noch den Namen der Dienstleistung und suchen daher über ihr Anliegen. Das Portal hilft, wenn Zuständigkeiten nicht bekannt oder auf verschiedene Fachbereiche (Beispiel *Integration in Schule* mit Zuständigkeiten in FB 2 und 4) bzw. Kommune und Land (Beispiel *Schulträger* und *Schulaufsicht*) verteilt sind. Dadurch werden falsche Anfragen und Umwege deutlich reduziert. Die Mitarbeiter:innen der Stadtverwaltung werden entlastet, da sie weniger Lotsenarbeit zu den richtigen Ansprechpersonen leisten müssen. Im Portal bestehen zahlreiche Verknüpfungen der Seiten und jede Seite ist mit passenden Suchbegriffen versehen, um kurze Wege zur gesuchten Information zu ermöglichen. Das Portal verfügt über eine Schlagwortsuche, Informationen in verschiedenen Fremdsprachen¹, Links zu Seiten in Leichter Sprache und Gebärdensprache sowie eine Vorlesefunktion.

2. Entwicklung und inhaltliche Veränderungen

Zwei verbundene Portale

Das Lübecker Familien- und Bildungsportal bestand bis zu seiner Überarbeitung im Jahr 2018 technisch aus dem *Familienportal* und dem *Bildungsportal*.

Im **Familienportal** stellte die Hansestadt ab September 2010 Informationen und Angebote für Familien und speziell zu Schwangerschaft, Babys und kleineren Kinder vor. Im Familienportal wurden vor allem Angebote für jüngere Altersgruppen bis zum Vorschulalter und für Familien dargestellt. Die Hauptkategorien auf der Startseite waren „Junge Familie“, „Kinderbetreuung“, „Jugendserver“, „Jugendamt“, „Bildungsfonds“ und „FamilienService“.

Das **Bildungsportal** wurde im Juni 2011 eingerichtet, um einen Überblick über Bildungs- und Beratungsmöglichkeiten ab dem Schulalter zu schaffen. Auf den Seiten waren Informationen für Schulkinder, Jugendliche und Erwachsene sowie zu Bildungsthemen aufgeführt. Die Angebote im Bildungsportal waren nach Lebensphasen gegliedert, die Kategorie „Schwangerschaft, Babys und kleine Kinder“ führte in das Familienportal. Auf der Startseite wurden neun Themen dargestellt: „Schwangerschaft, Babys und kleine Kinder“ (= Familienportal), „Kinder“, „Jugendliche und junge Erwachsene“, „Erwachsene“, „Generation Erfahrung“, „Für Jung und Alt“, „Bildungsmodelle“, „Bildungsthemen“ und „Bildungsbericht“.

¹ Informationen liegen in Englisch, Französisch, Spanisch, Italienisch, Türkisch, Kurdisch, Rumänisch, Bulgarisch, Russisch, Ukrainisch, Polnisch, Arabisch, Dari, Pashtu, Farsi, Tigrinya und weiteren Sprachen vor.

Ein gemeinsames Portal für Familie, Bildung und Beratung

Die Zweiteilung führte dazu, dass Besucher:innen oftmals zwischen den beiden Portalen wechseln mussten und so Umwege bei der Suche entstanden. So konnte es nötig sein, als Familie mit Kindern im Schulalter sowohl im Bildungsportal als auch im Familienportal suchen zu müssen. Da Bildung nicht erst mit dem Schulalter beginnt und Familien auch mit größeren Kindern Beratung und Informationen suchen, wurden die beiden Portale zu *einem* Familien- und Bildungsportal zusammengeführt und neu gegliedert (s. 1.1). Vorausgegangen waren umfangreiche interne Überlegungen, Austausch mit Nutzer:innen und Multiplikator:innen sowie Beratung durch Hochschulen in Lübeck und Hamburg.

Zum Jahresbeginn 2018 erfolgte die Freischaltung des überarbeiteten Portals: Neben der inhaltlichen Überarbeitung und der Modernisierung des Layouts erfolgten technische Aktualisierungen. So wurde u.a. Responsive Design eingeführt, um die Nutzung auf Smartphones und Tablets zu optimieren. Die Suchfunktion wurde optimiert. Barrieren für die Nutzer:innen wurden durch Seiten in Fremdsprachen, Leichter Sprache und Links zu Gebärdenvideos und den Einbau einer Vorlesefunktion (Readspeaker) reduziert.

Überführung in luebeck.de

Alle städtischen Internetseiten wurden im Jahr 2020 in einen gemeinsamen Internetauftritt integriert. Das Familien- und Bildungsportal wurde daher im Herbst 2020 in *luebeck.de* überführt. Am 18.09.2020 wurde das integrierte Portal freigeschaltet. Die Redaktion der Seiten erfolgt weiterhin in der Abteilung für Bildungsmanagement des FB4. Diese bündelt Anfragen und Änderungswünsche und ist für die Konzeption des Portals zuständig. Die Pflege erfolgt zentral über die Internetredaktion in der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

Neue Inhalte

Die Inhalte des Portals werden regelmäßig überprüft und ergänzt. In den vergangenen Jahren wurden auch größere Themengruppen ergänzt oder überarbeitet:

- [luebeck.de/foerderbedarf](#): Informationen für spezielle Zielgruppen wurden aktualisiert und gebündelt und im Frühjahr 2018 freigeschaltet. Dazu gehört u.a. eine Seite für Menschen mit Förderbedarf oder Behinderung und ihre Familien
- [luebeck.de/willkommen bzw. luebeck.de/welcome](#): Informationen für Geflüchtete / Menschen mit geringen Deutschkenntnissen / Menschen mit Migrationshintergrund) wurden thematisch zusammengefasst und im Frühjahr 2018 vorgestellt. Die Seiten umfassen sowohl Informationen auf Deutsch für Multiplikator:innen als auch Links in Fremdsprachen. Anfang 2021 wurde eine neue Jugendseite als Unterpunkt der Willkommenseiten ergänzt.
- [luebeck.de/alleinerziehend](#): Eine Überarbeitung der Seite für Alleinerziehende erfolgte im Frühjahr 2019 sowie im Jahr 2021.

- luebeck.de/berufswahl: Die Informationen zum Übergang Schule-Beruf wurden im Frühjahr 2020 überprüft und neu strukturiert.
- www.luebeck.de/de/stadtleben/familie-und-bildung/hinweise-zu-corona: Im Frühjahr 2020 wurden aufgrund der Coronavirus-Pandemie Seiten mit Hinweisen auf Informations-, Beratungs- und Hilfsangebote eingerichtet. Zusätzlich wurden Bildungsangebote, insbesondere für Familien, gesammelt.
- www.luebeck.de/ferienbetreuung: Für Familien wurden im Jahr 2021 Betreuungs- und Lernangebote während der Schulferien zusammengetragen (freigeschaltet und bekanntgemacht Anfang Juni).
- luebeck.de/bne: Im Jahr 2021 wurde eine neue Unterseite zum Thema „Bildung für nachhaltige Entwicklung“ erstellt.
- Einzelne Bereiche veranlassten darüber hinaus die Änderung oder Erstellung von Seiten wie z.B. zu den Mutter-Kind-Sprachlerngruppen „Mama lernt Deutsch“ (VHS).
- Unterseiten erhielten neue Bilder mit dem Ziel, Diversität darzustellen und möglichst vielen eine Identifikation zu ermöglichen.
- [Datenbank „Soziales Lernen“](#): Eine neue Datenbank mit Angeboten zum Thema „Soziales Lernen“ wurde entwickelt und soll im Frühjahr 2022 online gehen. Lehrkräfte können so das passende Angebot für ihre Klasse zu Themen wie Mobbingprävention, seelische Gesundheit, Medienkompetenz oder Bewegung und Ernährung suchen.

3. Statistik

3.1 Hintergrund zur Interpretation der Daten

Aufbau

Für die statistische Auswertung ist relevant, dass sich das Familien- und Bildungsportal zwar nach außen als gemeinsames Portal für alle Altersgruppen präsentierte, bis Mitte Dezember 2017 aber technisch aus zwei Unterportalen mit getrennten Statistiken bestand. Der Einstieg konnte folglich sowohl über www.familie.luebeck.de als auch www.bildung.luebeck.de gewählt werden. Fand ein Wechsel vom einen in den anderen Bereich statt (also von der jüngeren zur älteren Altersgruppe bzw. von „Familie“ zu „Bildung“ und umgekehrt), so wurde der Besuch in jedem Portal und dadurch doppelt (oder noch häufiger) gezählt. Daher liegt keine Gesamtzahl der Zugriffe vor. Die jeweiligen Zahlen der beiden Unterbereiche unterschätzen die Gesamtzugriffe, eine Summe der beiden würde diese vermutlich überschätzen.

Webanalyse

Für die Portale wurden seit der Freischaltung statistische Daten mittels des Programms Webalizer erhoben. Die Erhebung erfolgt anonym und datenschutzkonform. Die im Folgenden berichteten Besuche der Portale umfassen die in der Seitenstatistik gezählten „Visits“ bzw. „Unique visits“: Wird das Portal geöffnet, wird ein Besuch („Visit“) gezählt, sofern nicht innerhalb der letzten 30 Minuten bereits ein Zugriff stattgefunden hat. Ein Visit beinhaltet Aufrufe einer oder mehrerer Seiten. Sobald ein/e Nutzer:in 30

Minuten inaktiv ist, weil er/sie die Seite verlassen hat oder keine weitere Aktion tätigt, gilt ein Visit als beendet. Dadurch können auch mehrmals täglich Besuche erfolgen. Im Gegensatz dazu zählen „Unique Visits“ („einmalige Besuche“) denselben Browser nur einmal. Besucht eine Person eine Seite mehrmals am Tag, so wird ein einziger Visitor betrachtet, der mehrere Visits verursacht hat, d.h. als „Unique Visitor“. Besucht ein Visitor an zwei unterschiedlichen Tagen die Website, so handelt es sich um zwei Besucher:innen.

Im Jahr 2019 konnten umfangreichere Daten des Programms Piwik/Matomo genutzt werden. In Ergänzung zu den Besuchen/Besucher:innen des Portals berechnet Piwik auch die Anzahl der Besuche für einzelne Seiten, die Seitenansichten. Sollte die Seite mehrmals bei einem Besuch aufgerufen worden sein, wird dies bei den „einmaligen Seitenansichten“ nur einmal gezählt. Die Daten des Webalizer erheben sämtliche Zugriffe auf die Seite, auch mittels Bots (d.h. Computerprogrammen, die Webseiten analysieren). Daher wird diese Auswertung vor allem für die Entwicklung der Zugriffe über die Jahre verwendet. Piwik zählt dagegen die Zahl der zugreifenden Browser als Besuche und nutzt sie als Indikator für die Zahl der Personen. Die Summe ist dementsprechend niedriger, gibt die Zahl der Nutzer:innen aber auch besser wieder. Auch diese Erhebung erfolgt anonym und datenschutzkonform.

Die Daten sämtlicher Portalnutzungsanalysen werden anonym erhoben. Bei den Auswertungen handelt es sich nicht um Daten von Einzelpersonen, sondern es werden maximal Gruppen von Personen im Durchschnitt über einen längeren Zeitraum dargestellt. Eine Rückverfolgung oder ein Rückschluss auf einzelne Personen oder Gruppen ist nicht möglich. Zusätzlich besteht für Nutzer:innen die Möglichkeit mittels Einstellungen bei der Nutzung der Seiten selbst zu bestimmen, welche Daten erhoben werden

Für das Jahr 2020 liegen aufgrund der Überführung in *luebeck.de* nur Daten des Programms Webalizer vor.

3.2 Zugriffe pro Jahr

Die Statistik mittels Webalizer gibt Aufschluss über die Entwicklung der Portalbesuche über die vergangenen Jahre.

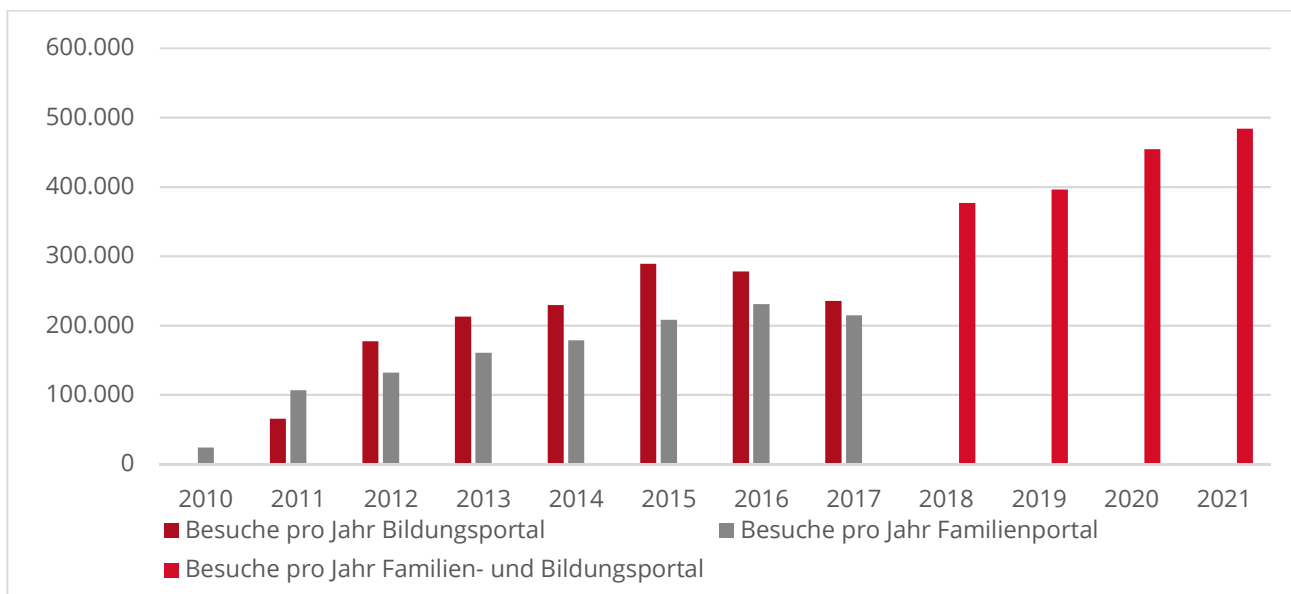


Abbildung 2: Besuche pro Jahr im Familien-, im Bildungs- und im Familien- und Bildungsportal (Webalizer)

Die Zahl der Einstiege (s. Abb. 2) über die Adresse www.familie.luebeck.de sowie über die Adresse www.bildung.luebeck.de auf das Familien- und Bildungsportal stieg seit der Einrichtung mit einem leichten Rückgang in 2016 und 2017. Die Zugriffszahlen lagen 2017 (trotz des Endes der Statistik am 11.12.) allerdings über dem Niveau von 2014 und den Vorjahren. Die getrennten Statistiken für das Familienportal und das Bildungsportal endeten am 11.12.2017. An diesem Tag wurden die technisch zusammengeführten Unterseiten als neues Familien- und Bildungsportal freigeschaltet, so dass nur noch eine Statistik für alle Seiten des Familien- und Bildungsportals gezählt wird. Die Zugriffszahlen steigen seit 2018 kontinuierlich an. Die Webalizer-Statistik des neuen Familien- und Bildungsportals zeigt im Jahr 2021 insgesamt 483.583 Besuche, dies sind 7 % mehr als im Vorjahr.

3.3 Monatliche Zugriffszahlen

Die Zugriffe auf das Portal stiegen über die letzten Jahre insgesamt kontinuierlich mit jahreszeitlichen Schwankungen an (s. Abb. 3). In den Nutzungszahlen spiegelt sich die Verteilung von Materialien wieder, z.B. die Verteilung von Portal-Plakaten und des Familienwegweisers im Juni 2021. In den Jahren 2020 und 2021 fielen die Nutzungsspitzen auf andere Monate als in den Jahren zuvor. Der Grund liegt neben der erhöhten Aufmerksamkeit durch entsprechende Öffentlichkeitsarbeit sehr wahrscheinlich in den Veränderungen durch die Coronavirus-Pandemie: Bildungseinrichtungen waren zeitweise geschlossen, Programme wurden verschoben oder abgesagt. Daher entfallen Spitzen, die in den Vorjahren z.B. zum Jahres-, Schuljahres- oder Semesterbeginn entstanden.

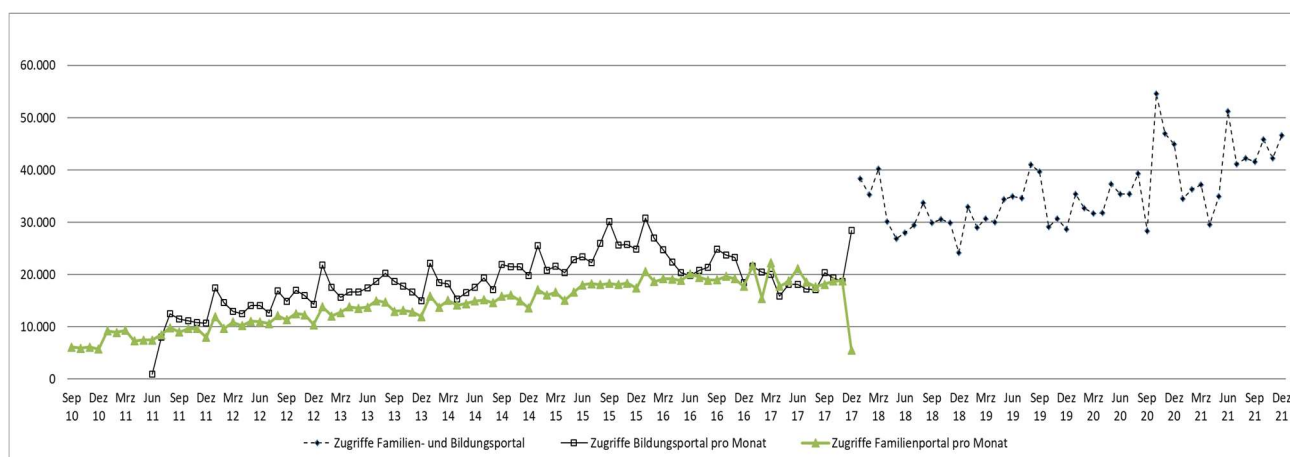


Abbildung 3: Entwicklung der monatlichen Seitenbesuche der Portale (Webalizer)

Der jährliche Durchschnitt der monatlichen Zugriffe (s. Abb. 4) stieg von knapp 6.000 Besuchen zum Start des Familienportals auf über 24.000 Einstiege in das Bildungsportal im Jahr 2015. Nach der Modernisierung erhöhten sich die Zugriffe deutlich auf zuletzt im Schnitt fast 40.300 pro Monat (Vorjahr rund 37.900).

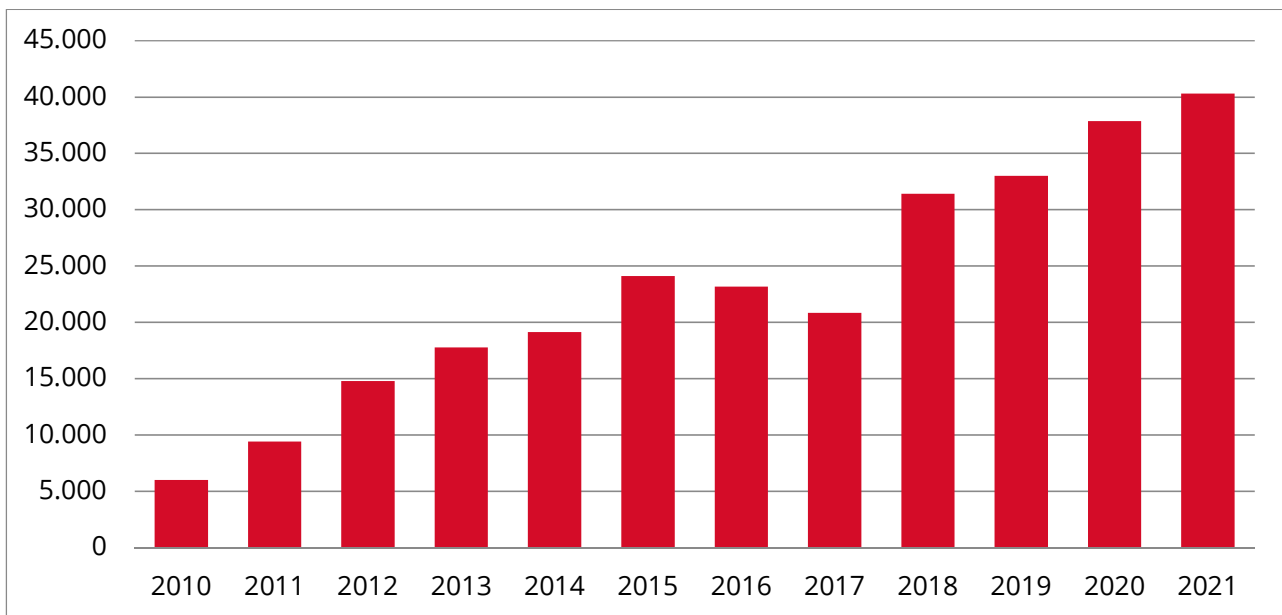


Abbildung 4: Mittelwert der monatlichen Zugriffe für das Familien- (2010), das Bildungs- (2011 bis 2017) und das Familien- und Bildungsportal (ab 2018)

3.4 Besuchte Themen

Für das Jahr 2019 erfolgte eine umfangreiche Auswertung der Portalnutzung. Zentrale Ergebnisse werden nachfolgend dargestellt, für eine detaillierte Darstellung sei auf den Bericht des Jahres 2020 verwiesen. Ergänzt werden diese Ergebnisse um neue Erkenntnisse für das Jahr 2021.

Eine Auswertung der meist besuchten TOP 25-Einstiegs- oder Ausstiegsseiten bei Webalizer für das Jahr 2019 gab Aufschluss über die gesuchten Themen. Hierbei werden die Seiten erfasst, die zuerst oder zuletzt im Portal aufgerufen wurden. Häufig wurde die Startseite angesteuert, aber auch direkt ein bestimmtes Themengebiet. Auswertungen für 2019 zeigten, dass neben der Suche in den Programmen der VHS und Bürgerakademie vor allem Themen der Kindertagesbetreuung gezielt aufgesucht wurden. Auch die Übersichtsseite zum Thema Schule wurde oft angewählt ebenso wie der Unterpunkt Schulsozialarbeit, die Übersichtsseite zu Schulamt/Schulaufsicht und Schulträger sowie die Schuldatenbank. Das Jugendamt wurde sowohl allgemein als Einstiegsseite gewählt ebenso wie die Seiten der Beratungsstellen des Jugendamtes oder zum Unterhaltsvorschuss. Finanzielle Unterstützung war ein ebenfalls oft gesuchtes Angebot, was sich in hohen Zugriffszahlen für die Seiten Bildungsfonds sowie Kinder- und Elterngeld zeigte. Hier wurden gezielt Informationen für die Antragsstellung genutzt und auch Anträge direkt heruntergeladen. Das Angebot für Erwachsene gehörte ebenfalls zu den TOP 25-Einstiegs- bzw. Ausstiegsseiten.

Eine Auswertung der Besuchszahlen für das Jahr 2019 mit Hilfe von Piwik bestätigte das Bild. Neben Kindertagesbetreuung und Volkshochschule wurden Seiten zum Themengebiet „Beratung und Unterstützung“ besonders nachgefragt. Auch das Unterthema Finanzielle Unterstützung hatte hohe Zugriffszahlen. Unter dem ebenfalls oft besuchten Bereich Freizeit sind u.a. Sport, Vereine, Jugendzentren und Ferienpass zusammengefasst. Die Seiten für besondere Zielgruppen „Willkommen in Lübeck“, „Unterstützung bei Förderbedarf/Behinderung“ sowie „Informationen für Alleinerziehende“ wurden trotz der begrenzten Zielgruppe gut genutzt.

Dieses Bild zeigt sich ebenso im Jahr 2021 (s. Abb. 5). Auch im Jahr 2021 wurden besonders Seiten zur Kindertagesbetreuung aufgesucht. Zur Einrichtungs- und Betreuungsplatzsuche erfolgten 1.419 Wechsel aus luebeck.de bzw. dem Familien- und Bildungsportal in das Kitaportal SH. Auch das Thema „finanzielle Entlastung für Familien“ (Eltern-/Kindergeld, Ermäßigung Kindertagesbetreuung, Bildungsfonds) spielte eine wesentliche Rolle. Gut aufgesucht wurden auch die Seiten zu Bildungs- und Unterstützungseinrichtungen (VHS, Jugendamt, Schuldatenbank, Schulsozialarbeit, Familienzentren, Hochschulen). Familien nutzen außerdem die Seiten zur Coronavirus-Pandemie und zur Beschäftigung z.B. während des Lockdowns (Coronavirus-Pandemie und Bildung, Verlinkungen zu den aktuellen Regelungen auf luebeck.de oder der Seite des Ministeriums für Bildung SH; Tipps für Bildungs- und Beschäftigungsangebote). Gut nachgefragt war auch die Seite zu Sport und Ferienbetreuungs- und -bildungsangeboten, die auch z.B. auf „Sport im Park“ oder Lernangebote zum Aufholen von Leistungsdefiziten nach den Schulschließungen hinwiesen.

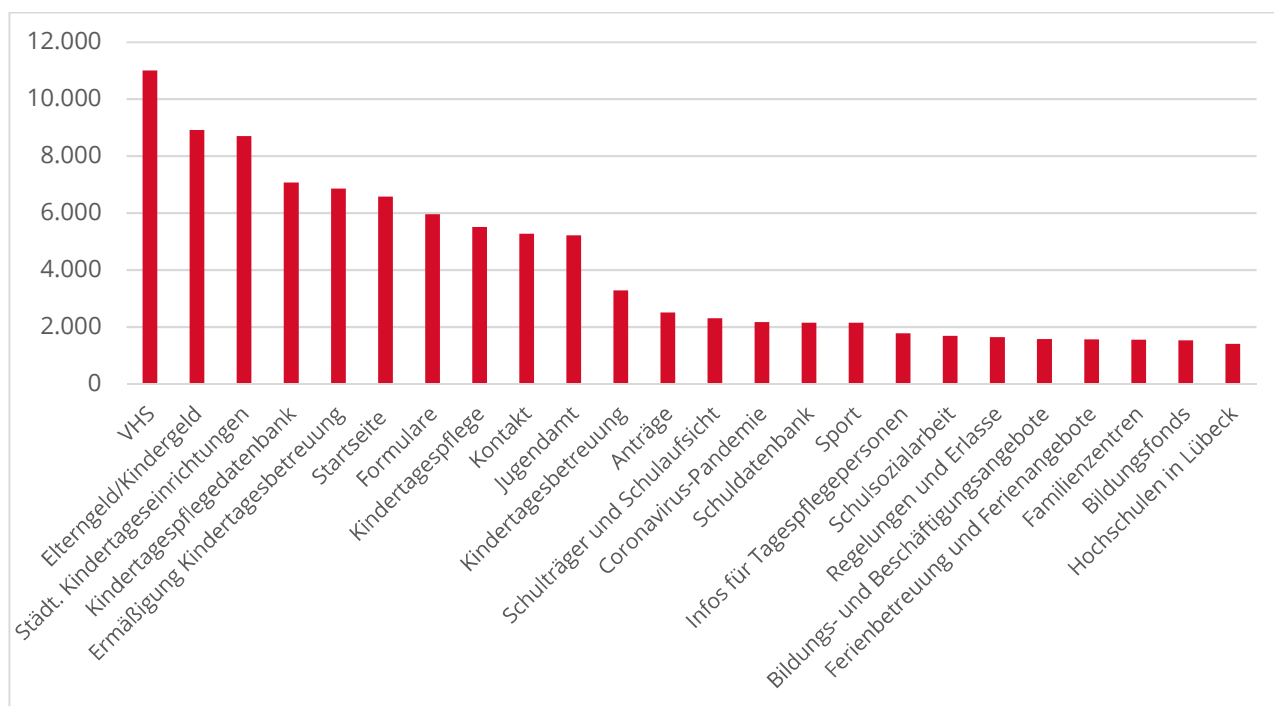


Abbildung 5: Meist besuchte Seiten des Familien- und Bildungsportal unter den TOP 300 Seiten auf luebeck.de in 2021

Neben den internen Seitenwechsel wurden auch Verweise auf andere Informationsseiten oder Datenbanken genutzt (s. Abb. 6). Diese zeigen ebenfalls, welche Themen interessierten, und bestätigen, dass das Portal auch eine Lotsenfunktion besitzt: So wurde sehr häufig auf die Kitadatenbank SH gewechselt sowie regelmäßig Seiten der VHS Lübeck bzw. SH. Auch auf die Seiten des Ferienpasses, der berufsbildenden Schulen, der Universität und der Jugendberufsagentur (JBA) wurde gewechselt. Eltern nutzten außerdem die Informationsseiten des Landes- und Bundesministeriums zu Eltern- und Kindergeld sowie den dortigen Elterngeldrechner. Zum Thema Migration (Rechtssituation, aber auch Deutschlernen) informierten sich Menschen auf der Seite des

BAMF. Weiterführende Links zu Informationen über Corona und Kita oder Schule wurden gut angenommen.

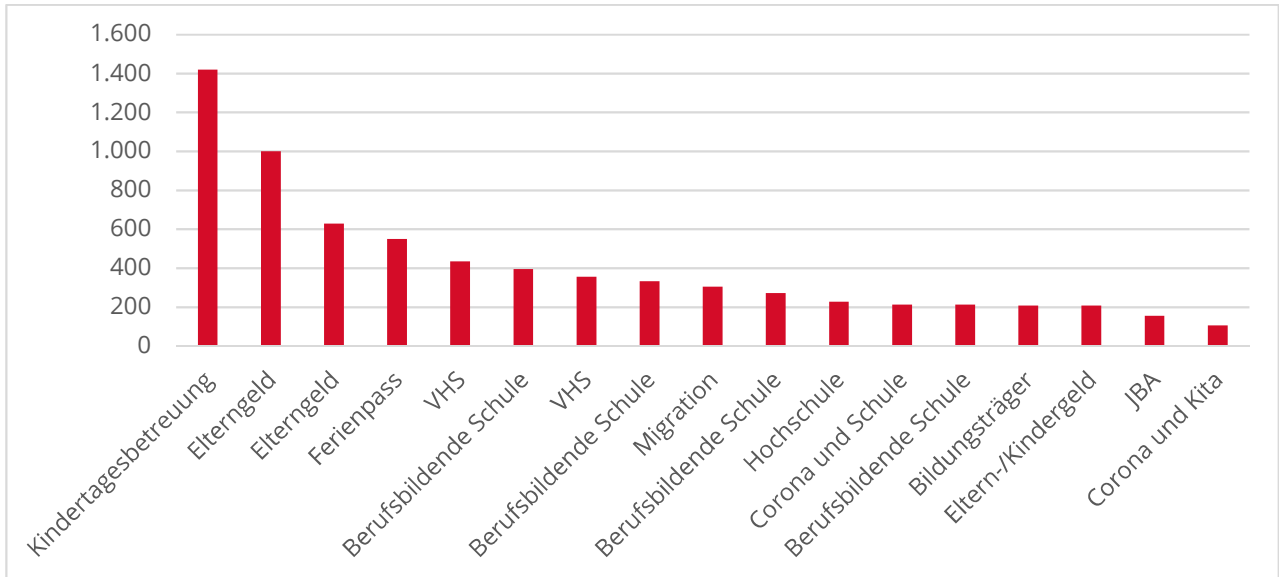


Abbildung 6: Thema der ausgehenden Verweise auf Familien- und Bildungsseiten, Matomo, 2021

Bestätigt wird dies auch durch die internen Suchbegriffe auf luebeck.de. Die häufigsten Wörter aus dem Familien- und Bildungsbereich sind Jugendamt, Ausbildung, Kindertagesbetreuung/Kita/ Tagespflege und BaföG. Allerdings erfolgen recht wenig Suchen innerhalb der Seiten, da das Portal oftmals über eine Suchmaschine betreten wird.

Das Portal stellt Informationen für Menschen „von 0 bis 99 Jahre“ dar. Um zu sehen, ob dieses Konzept aufgeht, wurde überprüft, für welche Altersgruppen Seiten besucht werden.

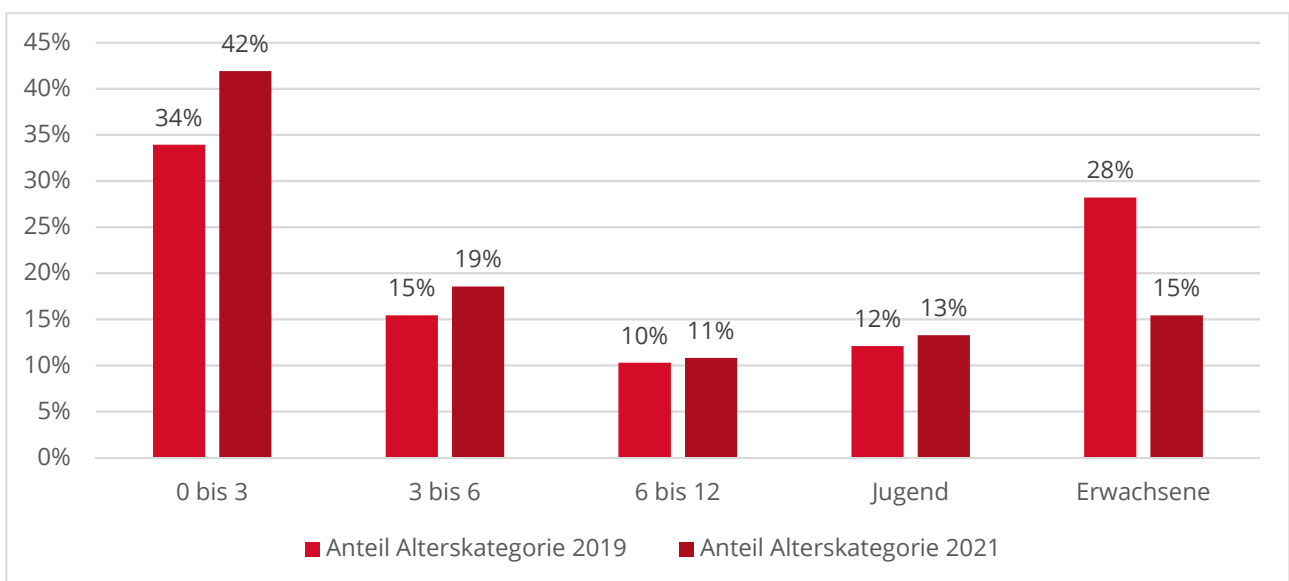


Abbildung 7: Anteil Besuche in den einzelnen Alterskategorien (Matomo), 2019 und 2021

Grundsätzlich werden Angebote für alle Altersgruppen genutzt. Auffällig ist, dass vor allem die Angebote für Schwangerschaft, Geburt und Kleinkinder „0 bis 3 Jahre“ besonders oft angesehen wurden. Die Zahl der Aufrufe ist im Jahr 2021 besonders hoch. Auch der Anteil der Aufrufe der Seiten für das Kindergartenalter hat zugenommen. Beides liegt vermutlich an der starken Nachfrage zu Kinderbetreuungsangeboten. Weniger Seitenansichten im Vergleich zu zwei Jahren zuvor hatten die Seiten für Erwachsene. Dies ist wahrscheinlich darin begründet, dass Bildungsangebote im Jahr 2021 nur eingeschränkt stattfanden und Programme (z.B. der VHS) daher seltener aufgerufen wurden.

3.5 Nutzer:innen und Nutzungsverhalten

Über Piwik waren im Jahr 2019 erstmals Informationen über die Nutzer:innen und ihr Verhalten möglich. 42% nutzten das Portal mit einem Smartphone, 40% über einen Desktop. Aufgrund der aktuellen Nutzungsdaten der Lübeckseite ist davon auszugehen, dass sich diese Zahlen deutlich verändert haben und mittlerweile ein Drittel der Aufrufe über ein Smartphone erfolgt.

29% griffen im Jahr 2019 direkt durch Eingabe der Adresse auf eine Seite des Portals zu, 66% fanden den Weg über eine Suchmaschine (v.a. Google). 5% gelangen über Verlinkungen von anderen Websites auf das Familien- und Bildungsportal. Es ist davon auszugehen, dass auch im Jahr 2021 der Weg ins Portal in der überwiegenden Mehrheit über eine Suchmaschine erfolgte, da dies auch für luebeck.de gilt.

Die Browsersprache war 2019 bei 92% Deutsch, bei 5% Englisch, selten Polnisch, Russisch, Arabisch, Spanisch, Türkisch (0,3 % bis 0,5%). Auch 2021 werden die Internetseiten vor allem von deutschsprachigen Browsern aufgesucht.

Das Portal wird von zahlreichen Personen offensichtlich regelmäßig und umfangreich zu Rate gezogen: 41% waren im Jahr 2019 wiederkehrende Besucher:innen. 46% der Nutzer:innen riefen nur eine Seite auf und öffneten wahrscheinlich gezielt eine Seite, um eine oder mehrere spezifische Informationen (z.B. Öffnungszeiten, Angebot) abzurufen bzw. gezielt eine Datenbank zu nutzen oder einen Antrag auszudrucken. Dafür spricht die hohe Zahl der Einstiege über Subdomains bzw. spezielle Unterseiten (z.B. VHS, einzelne Familienzentren, Elterngeld/Kindergeld, Tagespflegedatenbank, Ermäßigung Kindertagesbetreuung etc.). Diese Seiten werden den Nutzer:innen über Informationsmaterialien und durch Berater:innen/Multiplikator:innen gezielt an die Hand gegeben.

Die andere Hälfte der Nutzer:innen besuchte mehrere Seiten, vermutlich da sie das Portal zur Recherche nutzte und z.B. von den Übersichtsseiten auf die Seiten der einzelnen Angebote wechselte.

Das Portal wird in der Woche deutlich häufiger genutzt als am Wochenende, vor allem zwischen 9 und 14 Uhr. Es kann daher vermutet werden, dass ein großer Teil der Seitenbesuche im beruflichen Kontext (z.B. Mitarbeiter:innen in Schule; Berater:innen) oder durch nicht berufstätige Menschen (z.B. Senior:innen; Menschen in Elternzeit) erfolgt.

Über 6.000 interne Suchen erfolgten in 2019 innerhalb des Portals mit 500 Suchbegriffen. Die häufigsten Suchbegriffe stammten aus den Themenfeldern Kindertagesbetreuung, Jobs/Stellenangebote/Karriere, Bildungsurlaub/Weiterbildung/VHS; Schule, Bildungsfonds, Integration sowie Deutsch als Fremdsprache.

Fast 35.000 Downloads erfolgten im Jahr 2019. Das VHS-Programm wurde fast 2.500-mal heruntergeladen. Sehr gut genutzt wurde die Möglichkeit Anträge und Informationsmaterialien zur Kindertagesbetreuung sowie zum Bildungsfonds herunterzuladen. Außerdem wurden Flyer unterschiedlicher Veranstaltungen, verschiedener Angebote (z.B. KEH) sowie der Familienwegweiser downgeloaded. Fast 48.000 Verweise erfolgen aus dem Portal auf andere Websites. Dabei erfolgten über 13.000 Übergänge in das Kursportal der VHS und über 4.000 in das Kita-Portal.

4. Exkurs Coronavirus-Pandemie

Das Ziel des Familien- und Bildungsportals ist es, die Bürger:innen der Hansestadt über Bildungs- und Beratungsangebote sowie Unterstützungsmöglichkeiten, insbesondere für Familien, zu informieren. In der 2020 einsetzenden Corona-Virus-Pandemie, die Bürger:innen, und besonders Familien, vor große Herausforderungen stellte, konnten über das Portal wichtige Informationen niedrigschwellig verbreitet werden.

Die Schulen und Kinderbetreuungseinrichtungen waren zeitweise bis auf eine Notbetreuung geschlossen und viele Familien mussten Betreuung und Home Office im eigenen Haushalt organisieren. Daher war es wichtig, den Familien Tipps für die Beschäftigung zu Hause über das Familien- und Bildungsportal bereitzustellen. Es ist mittlerweile bekannt, dass eine derartige Situation zu besonderen Belastungen führt und Konflikte entstehen bzw. eskalieren. Zahlreiche Studien und Berichte bestätigen dies inzwischen für die Auswirkungen der Coronavirus-Pandemie, insbesondere auf Kinder und Jugendliche (z.B. Copsy-Studie; JuCo-Studie; Tiroler Kinderstudie; Datenreport Stat. Bundesamt; SOS Längsschnittstudie Care-Leaver; Statistik Nummer gegen Kummer; Jahresrückblick JMDienste). Die Zahl der psychischen Erkrankungen und Krisen stieg und eine Zunahme von häuslicher Gewalt wurde befürchtet. Berater:innen und Ämter hatten Sorge, dass sie gefährdete Personen nicht ausreichend erreichen, da persönliche Kontakte nur eingeschränkt möglich waren. Es war und ist daher immens wichtig, den Menschen Informationen an die Hand zu geben, welche Beratungsangebote auf welchem Weg erreichbar sind, und die Menschen zu motivieren, diese auch zu nutzen. Dies gilt besonders für Kinder und Jugendliche, aber auch z.B. Frauen, psychisch Kranke oder Geflüchtete. Viele Menschen machten und machen sich darüber hinaus Sorgen über ihre Gesundheit und oftmals auch die eigene finanzielle Existenz. Daher ist es sinnvoll, hierzu Informationen zu bündeln. Menschen ohne oder mit geringen Deutschkenntnissen benötigen Informationen in ihrer Muttersprache. Für Geflüchtete ist die Situation eine besondere Belastung, die durch eine oft räumlich beengte Wohnsituation und die Verringerung von Angeboten durch die Pandemie verschärft wird. Für alle Menschen fehlt der Ausgleich durch Hobbys. Übliche Tagesstrukturen fallen vielfach weg. Ein Mangel an Routinen,

sozialen Kontakten und Bewegung kann Depressionen fördern. Für alle Bevölkerungsgruppen sind aus diesen Gründen Informationen über Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten immens wichtig. Die Abteilung Bildungsmanagement des Fachbereichs 4 erstellte aus diesem Anlass im Frühjahr 2020 Sonderseiten zum Thema Coronavirus, um die Informationen auf *luebeck.de* um detaillierte Informationen über Beratung und Unterstützung sowie Angeboten für Familien während der Coronavirus-Pandemie zu ergänzen. Das Portal leistet mit den Sonderseiten somit einen Beitrag zur psychischen Gesundheit der Bürger:innen.

Die Coronavirus-Pandemie-Übersichtsseite war in 2020 zeitweise die am meisten besuchte Seite des Portals. Beratungsstellen und Schulen sowie weitere Einrichtungen (z.B. der TSB Lübeck, das Kitawerk) stellten Hinweise auf die Coronavirus-Pandemie-Seiten auf ihre Homepage, so dass viele auch den Weg über derartige Quellen fanden. Die hohen Zugriffszahlen wurden durch positive Rückmeldungen z.B. von Beratungsstellen bestätigt.

Auch im Jahr 2021 wurden die verschiedenen Seiten zur Information und Unterstützung während der Coronavirus-Pandemie sehr gut genutzt. Das besondere Informationsbedürfnis zeigt sich im häufigen Aufruf der Übersichtsseite zum Thema Beratungs- und Unterstützungsangebote im Zusammenhang mit der Coronavirus-Pandemie. Vor allem Informationen zur aktuellen Situation in Kitas und Schulen, aber auch zu Beschäftigungs- und Bildungsangeboten für Kinder und Lernhilfen waren sehr gefragt (s. Abb. 8).

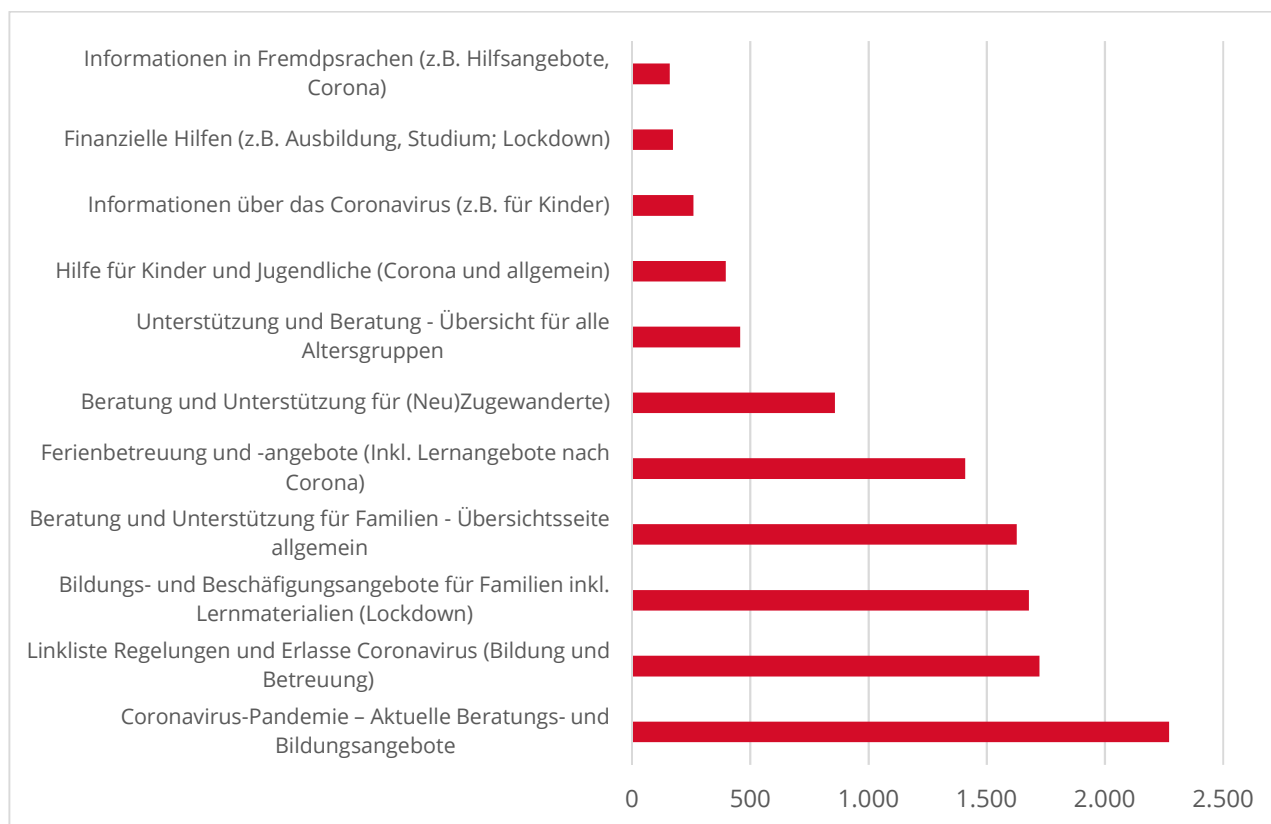


Abbildung 8: Nutzung von Seiten zu Beratung und Unterstützung (Matomo), 2021

5. Öffentlichkeitsarbeit

Für die Nutzung des Portals ist es von entscheidender Bedeutung, dass die Existenz des Portals und die Adresse www.luebeck.de/bildung bzw. www.luebeck.de/familie bekannt ist. Während des Programms „Lernen vor Ort“ (2010 bis 2014) wurde auf unterschiedliche Weise für das Portal geworben. Unter anderem erschienen regelmäßig Anzeigen und Artikel in Printmedien. Mit Ende des Programms in 2014 wurde die Öffentlichkeitsarbeit deutlich reduziert. Anzeigen in externen Broschüren und Zeitungen erfolgen seit dem Auslaufen des Programms „Lernen vor Ort“ nicht mehr. Dennoch wird auf verschiedene Weise weiterhin Öffentlichkeitsarbeit betrieben. Informationstexte bzw. Anzeigen informieren weiterhin im Familienwegweiser, im VHS-Programm, der „Frauenwegweiserin“ sowie in den an Familien mit Neugeborenen verteilten Informationstaschen der Willkommensbesuche. Auch nach der Überführung des Portals in luebeck.de erstellt bzw. bearbeitet der Bereich Schule & Sport (in Absprache mit der Öffentlichkeitsarbeit) weiterhin die Materialien für das Familien- und Bildungsportal und verteilt sie. Um die Bekanntheit der Adresse in der Bevölkerung, der Verwaltung und beim Fachpublikum zu erhalten und zu erhöhen, wurde ab 2019 verstärkt auf mehreren Wegen für das Portal geworben. Im Jahr 2020 wurden alle Materialien überarbeitet und liegen nun vollständig aktualisiert im neuen Corporate Design der Hansestadt vor. In den Nutzungszahlen spiegelt sich die Verteilung von Materialien wieder, z.B. die Verteilung von Portal-Plakaten und des Familienwegweisers. Kurzadressen (Short-URLs, z.B. www.luebeck.de/familienwegweiser) erleichtern das gezielte Aufsuchen von Seiten und können als prägnante Adresse in Flyern und Broschüren genutzt werden. Die Short-URLs werden bei Bedarf um weitere ergänzt. Inzwischen liegen rund 40 Kurzadressen vor.

The flyer is divided into two main sections. The top section features a photo of a diverse family and the text: 'Sie haben Anregungen? Wir freuen uns auf Ihre E-Mail! Kontakt: bildungsportal@luebeck.de'. Below this is a QR code and the URL www.luebeck.de/welcome. The bottom section features a photo of students and the text: 'Infos für jung und Alt in verschiedenen Sprachen: اللغة العربية الفصحى | български език | English | français | italiano | Kurmanci | فارسی | Polski | Română | Русский язык | Sorani | Türkçe | ភ្នំពេញ'. To the right of this text is the Hansestadt LÜBECK logo and another QR code with the URL www.luebeck.de/willkommen. A second QR code is located below the family photo, with the URL www.luebeck.de/welcome next to it. The bottom right corner contains the text 'Das Lübecker Familien- und Bildungsportal www.luebeck.de/welcome' and a QR code with multilingual text: 'معلومات | معلومات | vocational training | formación | معلومات | formation | formazione | perwerdey | wykształcenie | pregătire | Професиональное образование | Mesleki Eğitim | វិជ្ជា កម្ម វិទ្យាស្ថាន'.

Abbildung 9: Flyer luebeck.de/welcome

Nachfolgend sind die wichtigsten Maßnahmen aufgeführt:

Print-Material, Poster:

- Plakatierung von City Light Postern in den Bushäuschen / Werbeflächen durch die Wall AG (2/2019)
- Überarbeitung des deutschsprachigen Flyers im Frühjahr 2019; Druck im Herbst 2020
- Neues Einlegeblatt für den Ordner Willkommensbesuche in 2020, Nachdruck 2021
- Erstellung und Druck eines Flyers in den in Lübeck häufig vertretenen Fremdsprachen, 2020/21 (s. Abb. 9)
- Übersicht Kurzadressen zu einzelnen Portalseiten, 2020 (regelmäßige Ergänzung)
- Erstellung von zwei ganzseitigen Anzeigen und Darstellung im VHS-Heft Frühjahr 2021 (s. Abb. 10)
- Überarbeitungen und Ergänzungen von Kurzadressen im Familienwegweiser, 2021
- Druck kleiner Plakate in zwei Varianten, Anfang 2021 (s. Abb. 10)



Abbildung 10: Neue Anzeigen und Plakate 2021

Öffentlichkeitsarbeit

- Informationen innerhalb der Verwaltung und über Netzwerke sowie Pressemitteilung über die Überarbeitung der Seite www.luebeck.de/alleinerziehend (2019)
- Auslage der Flyer auf Veranstaltungen für Bürger:innen bzw. Familien (z.B. im UKSH), 2019
- Auslage der Flyer auf Fachtagen („Aufwachsen in Lübeck“), 2019

- Verknüpfung der Seiten zum Übergang Schule-Beruf sowie weiterer Informationsseiten zu Unterstützungsangeboten auf der Homepage der neu eröffneten Jugendberufsagentur (Oktober 2019)
- Vorstellung des Portals durch das Frauenbüro im internen Newsletter des Bürgermeisters „Hansestadt LÜBECK : Kompakt, Dezember 2019“
- Übernahme der aktuellen Links in die Online-Frauenwegweiserin, 2020
- Verteilung von Flyern und Plakaten an Ämter, interne Beratungsstellen, Schulen, Kitas sowie auf Anfrage (z.B. Beauftragte Deutsch als Zweitsprache), 2020
- Einrichtung von Kurzadressen und Verteilung einer Übersicht an Beratungs- und Bildungseinrichtungen. Die betroffenen Bereiche und Stellen wurden informiert, dass Kurz-Adressen vorliegen, und gebeten, diese für ihre Öffentlichkeitsarbeit und in ihrer Arbeit mit Ratsuchenden zu nutzen (12.2020/01.2021).
- Breite Verteilung der beiden Flyer an Bildungs- und Beratungseinrichtungen, Anfang 2021
- Verteilung kleiner Plakate in 2021 an Bildungs- und Beratungseinrichtungen, u.a. mit dem neuen Familienwegweiser (Juni 2021)
- Erstellung von Informationsmaterial für Mitarbeitende für das Intranet z.B. zu Kindertagesbetreuung, Beratungsangeboten (Juni 2021)
- Interne Schulungen u.a. für Mitarbeiter:innen des Bereiches Personal (Ausbildung, Mitarbeiter:innenbetreuung und -gewinnung) sowie (mit Otheb) für Ausbilder:innen/Praxisanleiter:innen und für Führungskräfte in 2021 und 2022. Weitere Schulungen sind geplant.

6. Fazit

Das Familien- und Bildungsportal ist seit gut vier Jahren rundum überarbeitet abrufbar und hat in den nachfolgenden Jahren weitere Modernisierungen und Erweiterungen erfahren. Die Daten der Jahre nach der Umstrukturierung und Modernisierung des Familien- und Bildungsportals dokumentieren, dass das Portal an Attraktivität gewonnen hat. Sämtliche Themenbereiche des Portals werden aufgerufen und Angebote für alle Altersgruppen gesucht. Bewährt hat sich insbesondere die Orientierung an den Interessen und Fragen der Bürger:innen (z.B. Alleinerziehende, Bildungsfonds) und aktuellen Themen (Corona-Virus). Die deutliche Erhöhung der Öffentlichkeitsarbeitsmaßnahmen spiegelt sich in den höheren Nutzungszahlen wieder. Die kontinuierliche Pflege und Überarbeitung wird gemeinsam mit guter Öffentlichkeitsarbeit und Verknüpfung mit anderen Informationsmedien weiterhin zu entsprechender Nutzung durch die Multiplikator:innen und Bürger:innen führen.



Anhang

Liste Short-URL

Kurzadressen im Familien- und Bildungsportal

Inhalte schnell finden! Einfach eingeben www.luebeck.de/...

Startseite

- .../bildung
- .../familie

Kinder, Jugend und Familie

- .../babys (Schwangerschaft, Geburt, Kinder von 0 bis 3 Jahre)
- .../familienservice
- .../familienwegweiser
- .../willkommensbesuch
- .../familienzentren
- .../kinder-und-krieg
- .../kindertagespflege
- .../kindertagesbetreuung
- .../kita
- .../kitazuschuss (Ermäßigung)
- .../ferienbetreuung
- .../jugendamt
- .../jugend
- .../jugendschutz
- .../berufswahl
- .../wiedereinstieg (Vereinbarkeit Familie und Beruf)

Schule

- .../schule
- .../schulkindbetreuung
- .../schulsozialarbeit
- .../schulpsychologische-beratung
- .../soziales-lernen
- .../bne (Bildung für nachhaltige Entwicklung)
- .../schulstatistik

Weiterbildung

- .../VHS
- .../buergerakademie
- .../schneiderei

Freizeit

- .../familienfreizeit (Freizeitangebote für Kinder und Familien)
- .../vereine
- .../nachbarschaftsbuero

Beratung, Hilfe und Unterstützung

- .../familienberatung (Beratungsangebote für Familien)
- .../unterstuetzung (Beratung und Unterstützung für alle Altersgruppen)
- .../familienunterstuetzung (Finanzielle Unterstützung)
- .../bildungsfonds
- .../alleinerziehend
- .../foerderbedarf

Neu in Lübeck!

- .../willkommen (Angebot für Zugezogene, Menschen mit Migrationshintergrund und Geflüchtete)
- .../welcome (*fremdsprachiges* Angebot für Zugezogene, Menschen mit Migrationshintergrund und Geflüchtete)

Bildungsplanung

- .../bildungsmonitoring
- .../schulstatistik

Impressum

- Herausgeber: Hansestadt Lübeck
 Fachbereich Kultur und Bildung
 Bereich Schule und Sport
 23539 Lübeck
- Ansprechperson: Dr. Christiane Alvarez Fischer
E-Mail: christiane.alvarez@luebeck.de
- Stand: März 2022